

FORMATION RÉALISER UNE PRESTATION EN ASSURANT LA SATISFACTION CLIENT

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Planifier une prestation pour un client
- Veiller à la qualité de la prestation

CONTENU DE LA FORMATION

Organiser la réalisation de sa prestation pour gérer l'ensemble des activités en fonction des clients concernés.

- Identification des risques d'afflux, d'attente ou de surcharge
- Priorisation des activités en prenant en compte la satisfaction du ou des clients

S'assurer de la qualité de la prestation réalisée

- Echanges réguliers avec le client pour identifier ses besoins et mesurer sa satisfaction - Réponse rapide aux demandes du client
- Suivi régulier des étapes et respect des délais
- Identification des conséquences d'une prestation mal réalisée ou non réalisée pour un client donné
- Réajustement de la réalisation de la prestation

Identifier tout dysfonctionnement et prendre les mesures adaptées

- Alerte des parties prenantes en lien avec la prestation
- Réaction rapide et ciblée
- Pertinence des mesures prises

Identifier les points d'amélioration de la réalisation de la prestation

Gérer les besoins de communication du client, les réclamations et les remarques durant la réalisation de la prestation

- Ecoute du client : présence de signes d'écoute, de compréhension, d'attention à l'égard du client
- Adaptation de la prestation en fonction des remarques du client
- Maîtrise du temps passé avec chaque client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Modalités de formations

Présentiel

Méthodes pédagogiques

- Mise en situation
- Cas pratique
- Echange de pratique

Outils et/ou Ressources pédagogiques

Support de cours numérique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation
- Questionnaire sur les connaissances et les pratiques
- Rédaction plan d'action



PUBLIC/ PRÉ-REQUIS

Collaborateurs en interaction avec des clients
Pas de pré-requis



DURÉE DU PARCOURS

14h de formation



DATES & DÉLAIS D'ACCÈS

Calendrier sur demande : info@afc-formation.fr
Intra-entreprise : à définir - nous contacter



TARIF

1200€ HT/jour - Intra-entreprises



VALIDATION

Attestation de fin de formation avec validation des compétences



LIEU ET CONTACT

Groupe AFC
13 allée des anciennes serres
86280 Saint-Benoît
info@afc-formation.fr

Assistante formation continue : 05 49 03 03 23

Informations Pratiques :

> Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.

> Notre référent Handicap reste à disposition pour adapter la formation et ses méthodes d'animation



DATE DE MISE À JOUR : 02/2021 V4